

14 Kasım 2012 - Rixos Ankara Oteli



IBM Connected 2012 Ankara

BT Servis Yönetimi

Bülent Ekuklu

İş Geliştirme Yöneticisi, IBM



Gündem

- Giriş
- BT Bugün Nerede ve Ne İfade Ediyor?
- “İş” Açısından Mevcut Durum
- BT Nasıl Daha İyi Yönetilir? BT Servis Yönetimi
- IBM Servis Yönetimi Vizyonu ve Hizmetleri

- 2007 yılında, tarihte ilk kez şehirlerde yaşayan insanların sayısı kırsalda yaşayanları geçti.
- Bugün 3.3 milyar insan şehirlerde yaşıyor.
- 2050 yılında, toplam nüfusun % 70'i şehirlerde yaşayacak.



Dünya bugün 10 yıl öncesinden bile çok farklı

2.1 milyar

Internet kullanıcı sayısı

3 milyar

Internete bağlı cihaz sayısı



592 milyon

ADSL bağlantısı olan kullanıcı sayısı

30 milyar

RFID etiketi sayısı

2.4 milyar

Sosyal ağlara bağlanan kullanıcı sayısı

Hotmail'in kullanıcı sayısı

370 milyon

INTERNET

2

OF

5

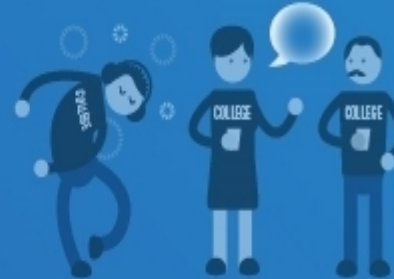
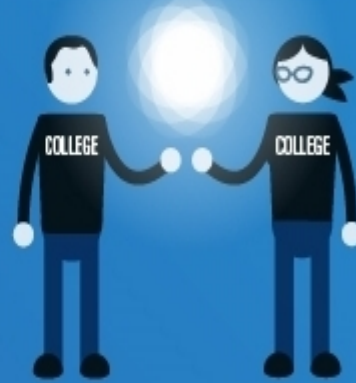
STUDENTS SAY
THE INTERNET
IS MORE IMPORTANT
THAN:

DATING

HANGING OUT
WITH FRIENDS

PARTYING

LISTENING
TO MUSIC



1
IN
4

SAY STAYING UPDATED
ON FACEBOOK

IS MORE IMPORTANT.



Kullandığımız ürünler ve araçlar daha akıllı



INSTRUMENTED



- 2011 itibariyle, **30 milyar RFID** etiketi
- Mevcut sensorların yarısı akıllı (smart) (robotlar, kiosklar, PDA, kamera, smart phone, biometrik cihazlar)

INTERCONNECTED



- Dünya nüfusunun **1/3'ü** internet kullanıyor.
- Tüketiciler, yollar, havaalanları, şirketler gittikçe daha fazla birbirine bağlanıyor.

INTELLIGENT



- Her gün **15 petabyte** yeni bilgi üretiliyor. (Bütün Amerikan kütüphanelerindeki bilginin 8 katı)
- Sofistike **analitik sistemler** akıllı sonuçlar üretmek için yeni algoritmalar kuruyor.

İş Kavramı Açısından BT'de Mevcut Durum

Artan Beklenti

%52

Self-service hizmet kanallarındaki kullanım artış oranı

Artan Talepler

10x

2007 den 2011'e sayısal verideki artış

Veri Merkezleri

%71

7 yıldan daha eski olan veri merkezlerinin oranı

İşbirliği

%80

2015'e kadar çalışanların işbirliğine ayıracakları zaman oranı

Artan Risk

8x

Güvenlik açıkları 2000'den beri 8 kat büyümüş

Artan Karmaşıklık

22 Milyar

2020 yılına kadar birbirine bağlı olacak cihazların sayısı

Bütçe Kısıtları

%71

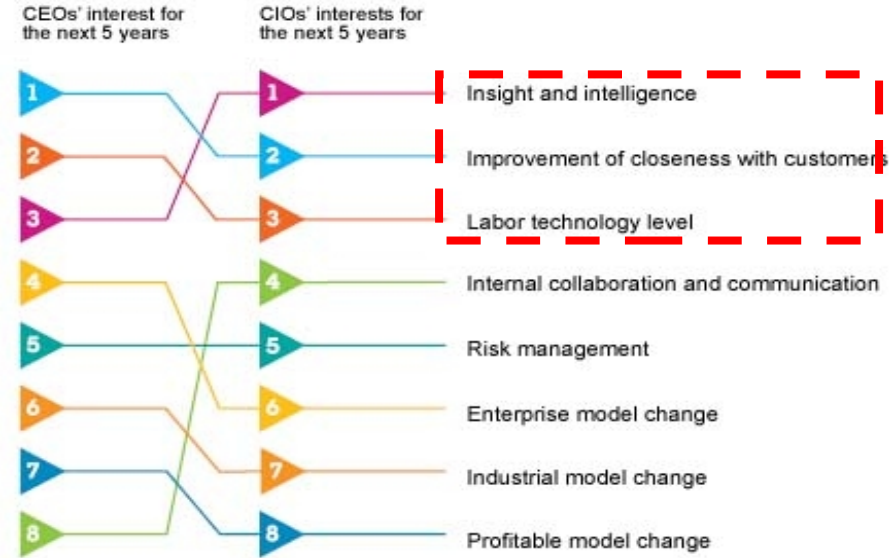
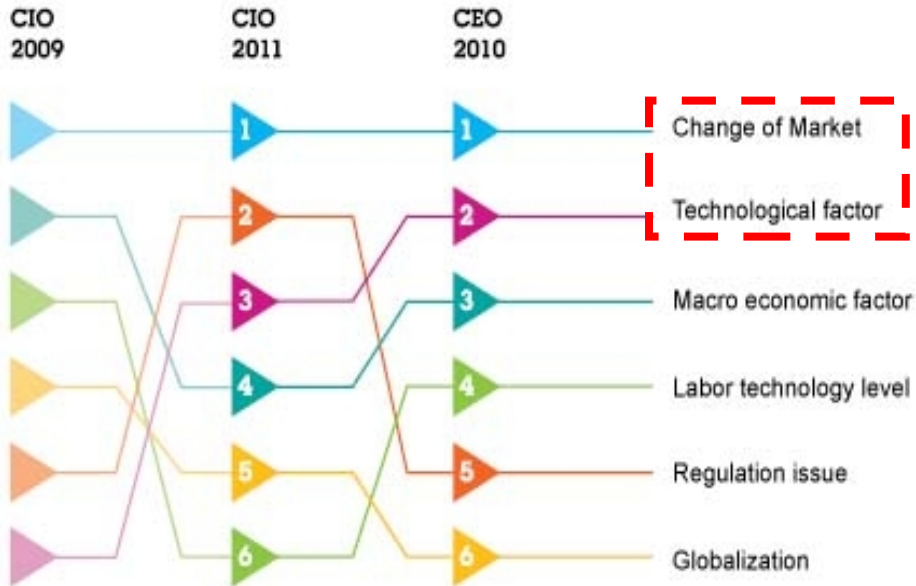
Ortalama BT bütçesinin operasyon giderlerine ayrılan kısmı.

CIO'lar sınırlı kaynaklarla iş değerleri üretmek ve dönüşümü desteklemek konusunda büyük baskı altındalar.

CIO & CEO Anketi

- Pazardaki ve teknolojideki **değişiklikler**, organizasyon üzerindeki **önemli etkiye** sahip.

- BT'nin **karmaşıklığını** yönetmek için **akıllı teknoloji** en büyük odaklanma alanı.



Günümüzde Şirketlerin Zorlukları

CEO



- Gelir
- Kârlılık
- Pazar Payı
- Pazar Koşulları
- Temettü

İş Birimleri



- Ürün ve Servisler
- İş Performansı
- Pazara Giriş Hızı
- Rekabet
- Müşteri Kazanma

BT



- Hizmet Sunumu
- Destek
- Operasyonel Verimlilik
- Maliyet
- İnovasyon



- İşletme Sermayesi
- Kar ve Zarar
- Bütçe
- Yatırımlar
- Mali Kontroller

CFO

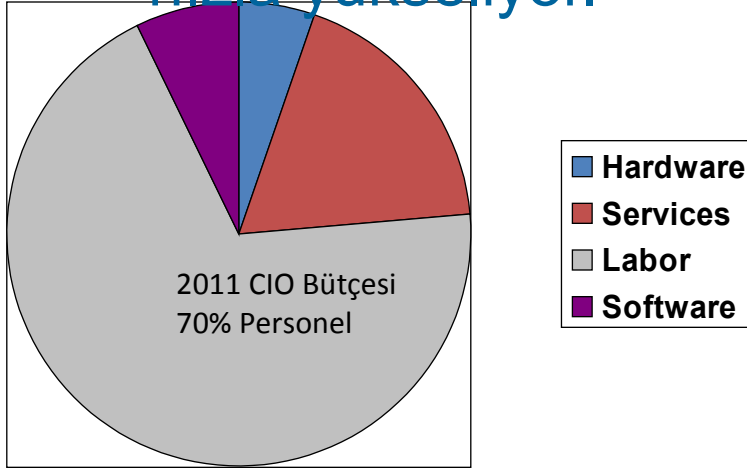


- Müşteri Memnuniyeti
- Süreklilik
- Sürdürülebilirlik

Müşteri/Partner

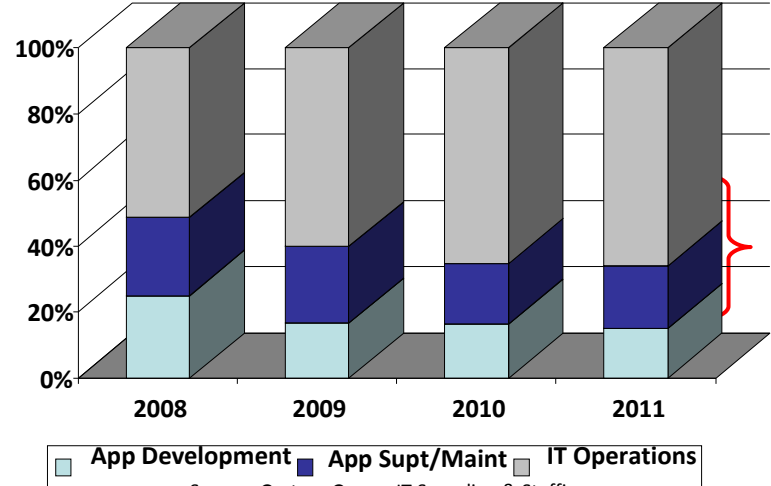
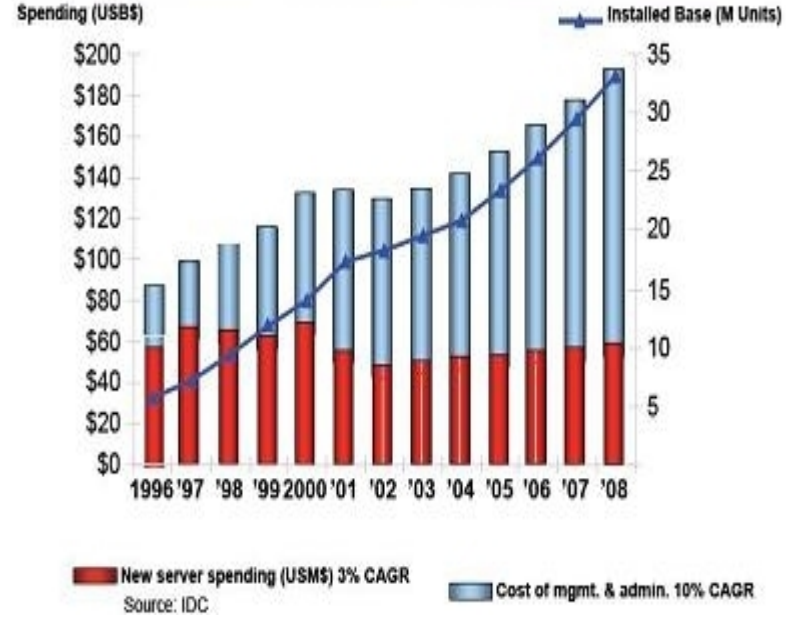
Maliyet

BT'nin operasyonel maliyetleri hızla yükseliyor.



Source: Tivoli Commissioned IDC Study

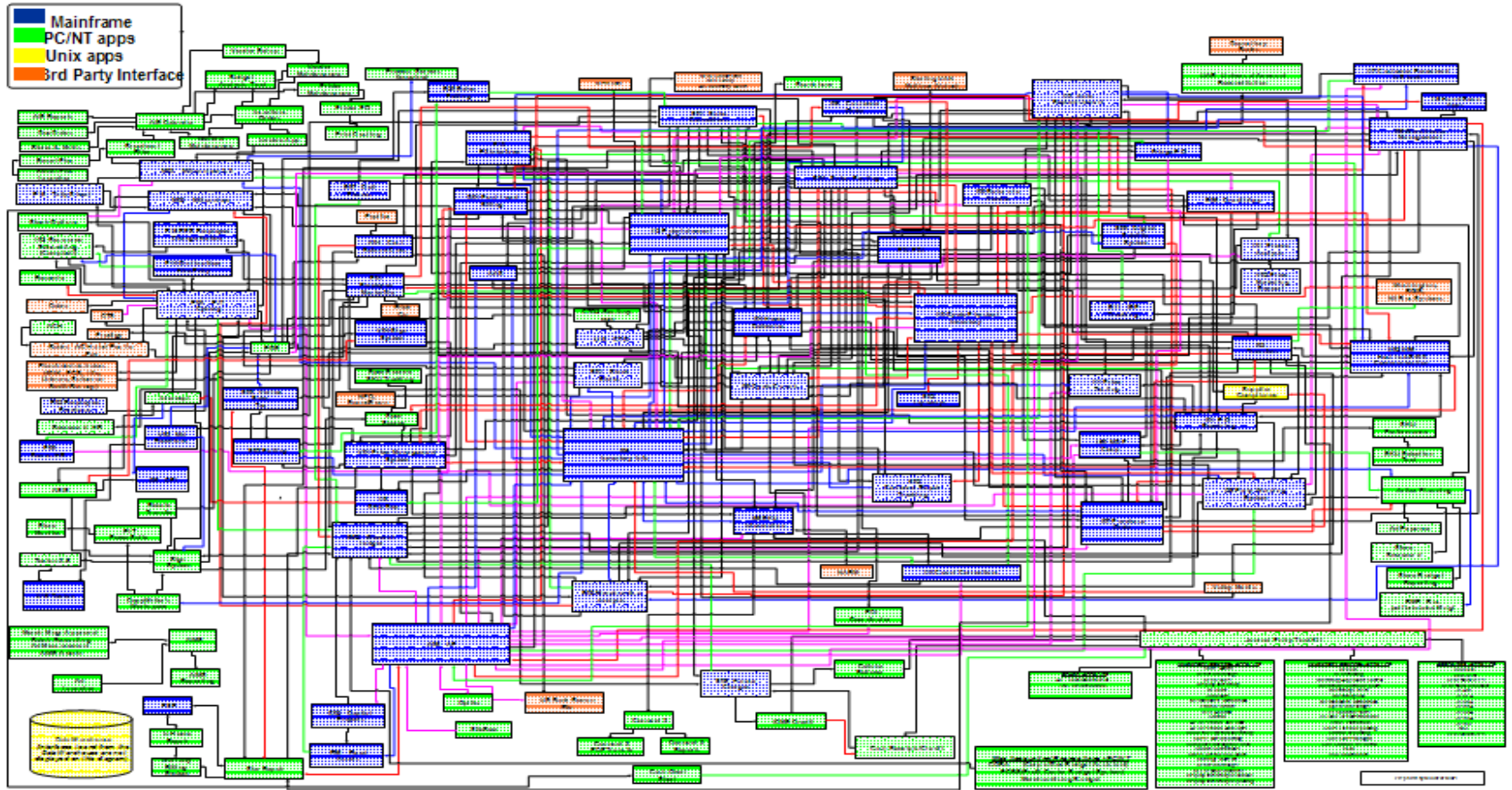
- CIO Bütçelerinin % 70'i personel giderleridir.



Uygulama geliştirme ve destek hizmetleri 4 yıl içinde %48 den %34'e düşmüş.

Source: Gartner Group, IT Spending & Staffing surveys

Altyapı ve Organizasyon Karmaşıklığı



Gerçek bir müşteri BT altyapısı

Uyumluluklar

- BT'nin kurumsal iş süreçlerine uyma zorunluluğu
- BT Güvenlik Gereksinimleri
 - Kullanıcı tesbit ve yetkilendirme
 - Veri saklama ve veri güvenliği
 - Değişiklik Yönetimi
- Ciddi Yaptırımlar
 - Sarbanes-Oxley
 - BDDK
 - Basel II
 - Avrupa Birliği
- Standartlar
 - COBIT, ISO, eTom, Six Sigma

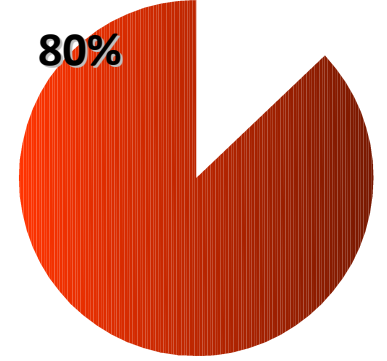


- İş Süreçlerine, Yasalara, Mevzuatlara Ve Standartlara Uyma Gereksinimi

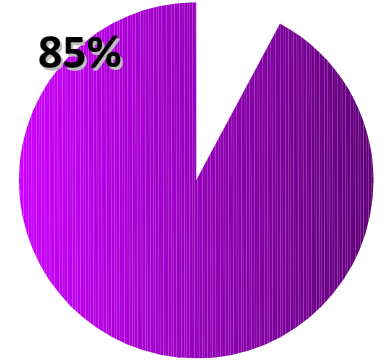
Müşteri & Kullanıcı Memnuniyetsizliği



- Problemlerin %80'i kullanıcılar tarafından rapor ediliyor.



- Problemlerin %85'i altyapıdaki bir değişiklikten kaynaklanıyor.



- Uç Kullanıcılar BT Test ekibi gibi çalışıyor.

BT' nin Zorlukları

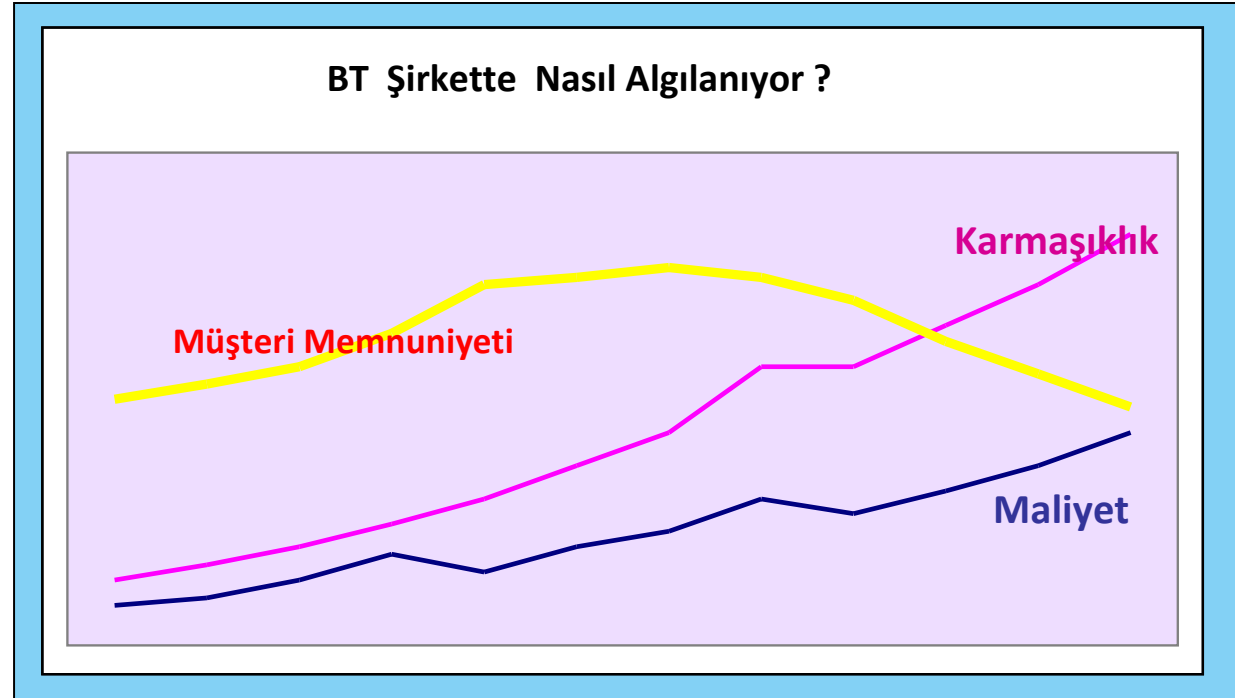
- **Değişiklikler:** Pazar talepleri, iş yükü, hizmet seviyeleri
- **Maliyet:** İnsan kaynağı ve sistem yönetimi
- **Karmaşıklık:** Farklı kaynaklar, iç içe geçmiş uygulamalar
- **Uyum:** Regülasyonlar, Güvenlik, Denetimler



- Günümüz BT organizasyonları büyük baskı altındalar.

BT' nin Zorlukları

BT sürekli gelişen iş gereksinimlerini karşılarken, artan karmaşıklığı ve maliyetleri nasıl yönetecek?

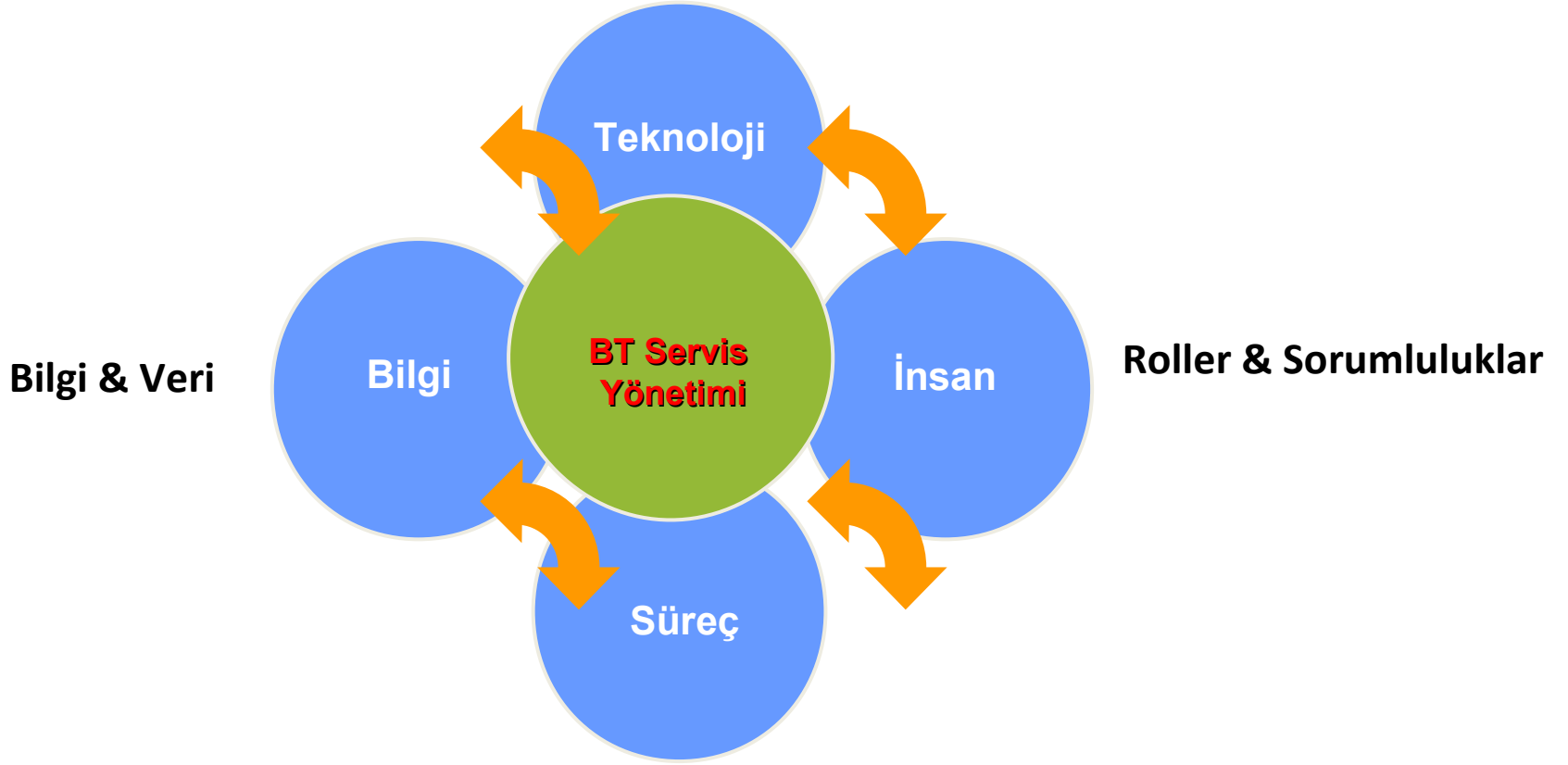


Bilgi Teknolojileri Nasıl Daha İyi Yönetilir ?



İnsan Kaynağını Süreç Bilgisi ve Teknolojiyi etkin kullanarak.

Yazılım & Donanım
Ürünleri



ITIL Uyumlu Süreçler

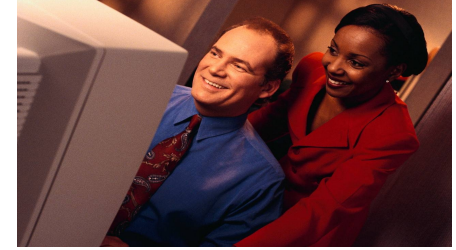
Nasıl? BT'yi İş Birimi Gibi Yöneterek



İzle ve Raporla



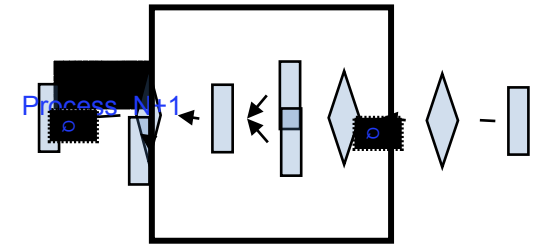
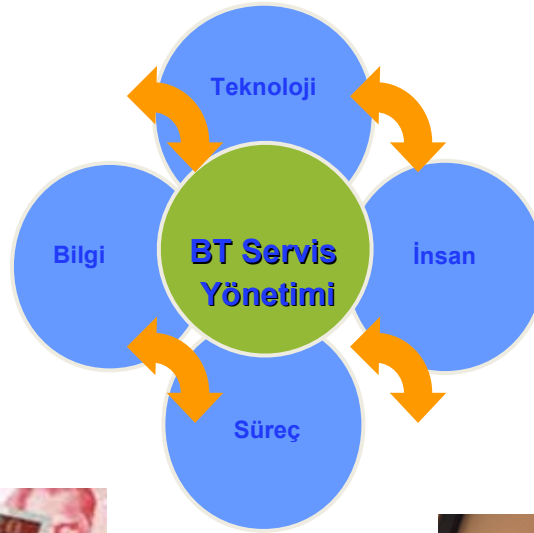
Kullanıcılara Müşteri Gibi Davran



BT Hizmetlerini Tanımla ve Sunumunu Yap



En İyi Uygulamalardan Örnekleme Yap



Süreç ve İş Akışlarını Tanımla ve Otomatize Et



Finansal Modellerini Oluştur



Servis Seviyelerini Yönet

Kurumlar Neden Servis Yönetimine İhtiyaç Duyar?

- BT servislerinin sunumu ve yönetimi konusundaki yeteneklerin arttırılması (KPI, Dashboard, Raporlar, SLA)
- Servis kalitelerinin ve maliyetlerinin ölçülebilmesi
- Risklerin yönetilmesi, kayıpların azaltılması
- BT maliyetlerinin azaltılması
- COBIT, ISO 27001 vb çerçevelere uyumluluğun sağlanması
- BT varlıklarının daha verimli kullanılması
- BT servislerinin kalitesinin ve sürekliliğinin arttırılması
- İş hedeflerine yönelik BT planlamaları. BT'nin misyonunun, yatırımlarının ve yönetiminin iş ihtiyaçlarıyla uyumlu hale getirilmesi

Kurumlar Neden Servis Yönetimine İhtiyaç Duyar?

CIO Perspektifi

- BT varlıklarınızın güncel durumunu, verimliliğini ölçebiliyor musunuz?
- En kritik varlıklarınızı ve servislerinizi nasıl yönetiyorsunuz?
- BT hizmetlerini ölçebiliyor musunuz? Örneğin BT servislerinin erişilebilirliğini, servis kesintilerini takip edip ölçümleyebiliyor musunuz?
- Sistemlerinizin optimizasyonu/konsolidasyonu hedefleriniz arasında mı?
- COBIT denetimine tabi misiniz? ISO 27001 sertifikası almak konusunda bir hedefiniz var mı?

Kurumlar Neden Servis Yönetimine İhtiyaç Duyar?

CFO Perspektifi

- Hangi varlıklara sahip olduğunuzu, herhangi bir anda nerede olduklarınızı ve size olan maliyetlerini hangi doğrulukta biliyorsunuz?
- Varlıklarınızın kullanımına /değerlendirilmesine ve operasyon maliyetlerine ilişkin ne kadar sağlıklı rapor alabiliyorsunuz?
- Varlıklarınızın gerçek *toplam sahip olma maliyetini* hesaplayabiliyor musunuz?
- Varlıklarınızın bütün finansal yaşam döngüsünü izleyip yönetebiliyor musunuz?
- Sahadaki varlıklarla depodakilerin karşılaştırılması ve ihtiyaçların doğru zamanda doğru miktarlarda öngörülmesini yapabiliyor musunuz?

Kurumlar Neden Servis Yönetimine İhtiyaç Duyar?

Görünürlük



Kontrol



Otomasyon



Servis Yönetimi'nin Faydaları



SERVİS KALİTESİNİ ARTTIRMA

Mevcut servislere yüksek kalite ve oranda erişimin yanında inovatif yeni servislerin de sunulması.



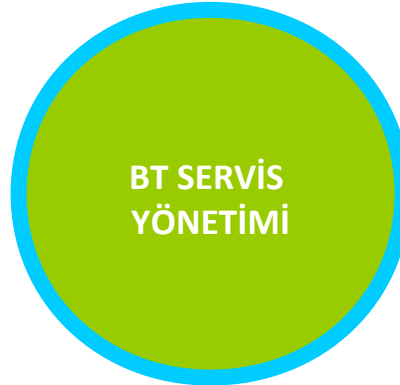
MALİYETLERİN AZALTILMASI

Operasyon maliyetlerinin azaltılması, verimlilik ve BT yatırımlarının en iyi biçimde yönetilmesi.



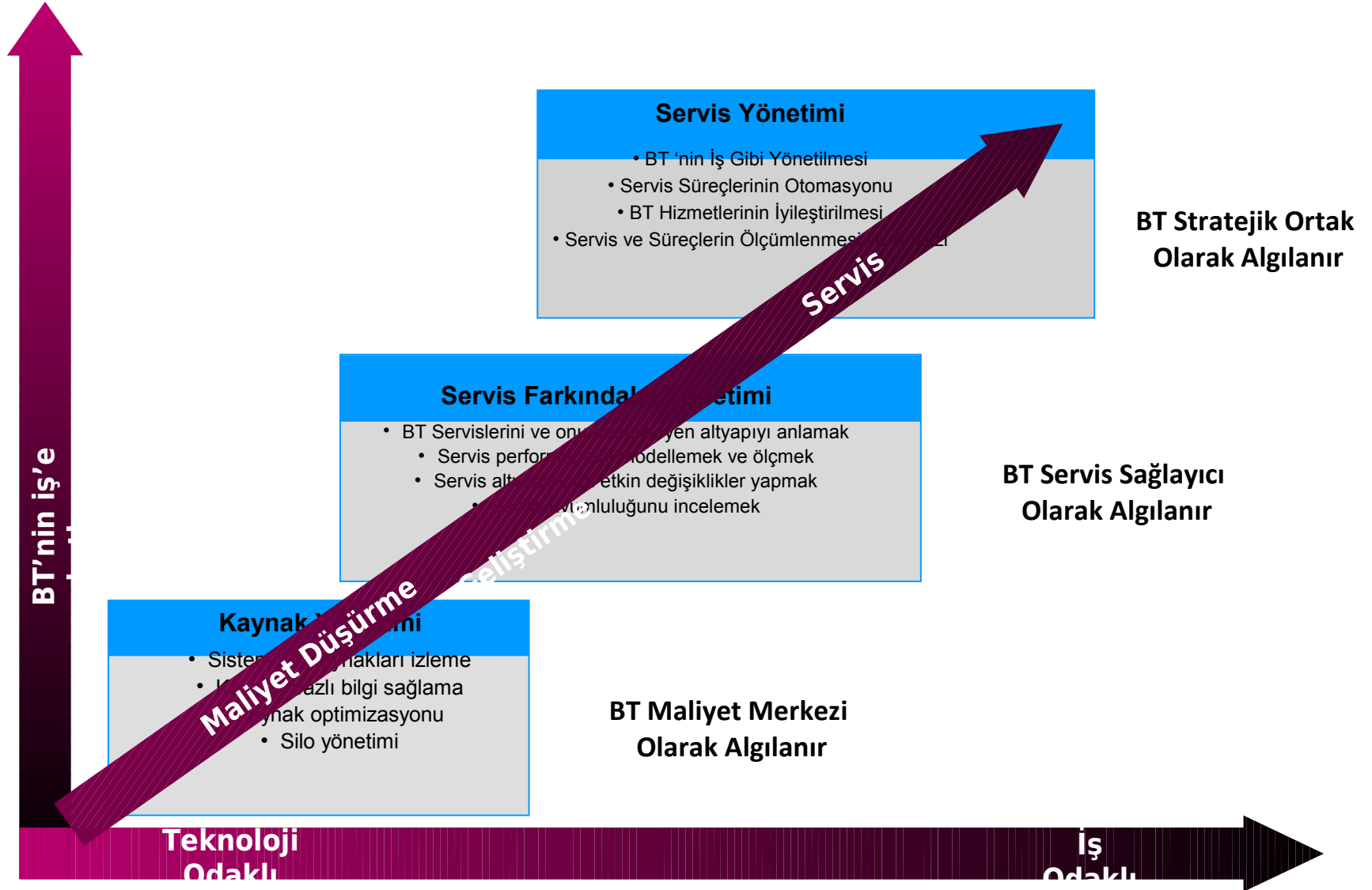
RİSKLERİN YÖNETİLMESİ

Güncel güvenlik, esneklik ve uyumluluk konularıyla birlikte değişen koşulların getireceği yeni risklerin öngörülmesi ve yönetilmesi.



BT SERVİS
YÖNETİMİ

Servis Yönetimi'nin Faydaları: BT'yi Dönüştürmek

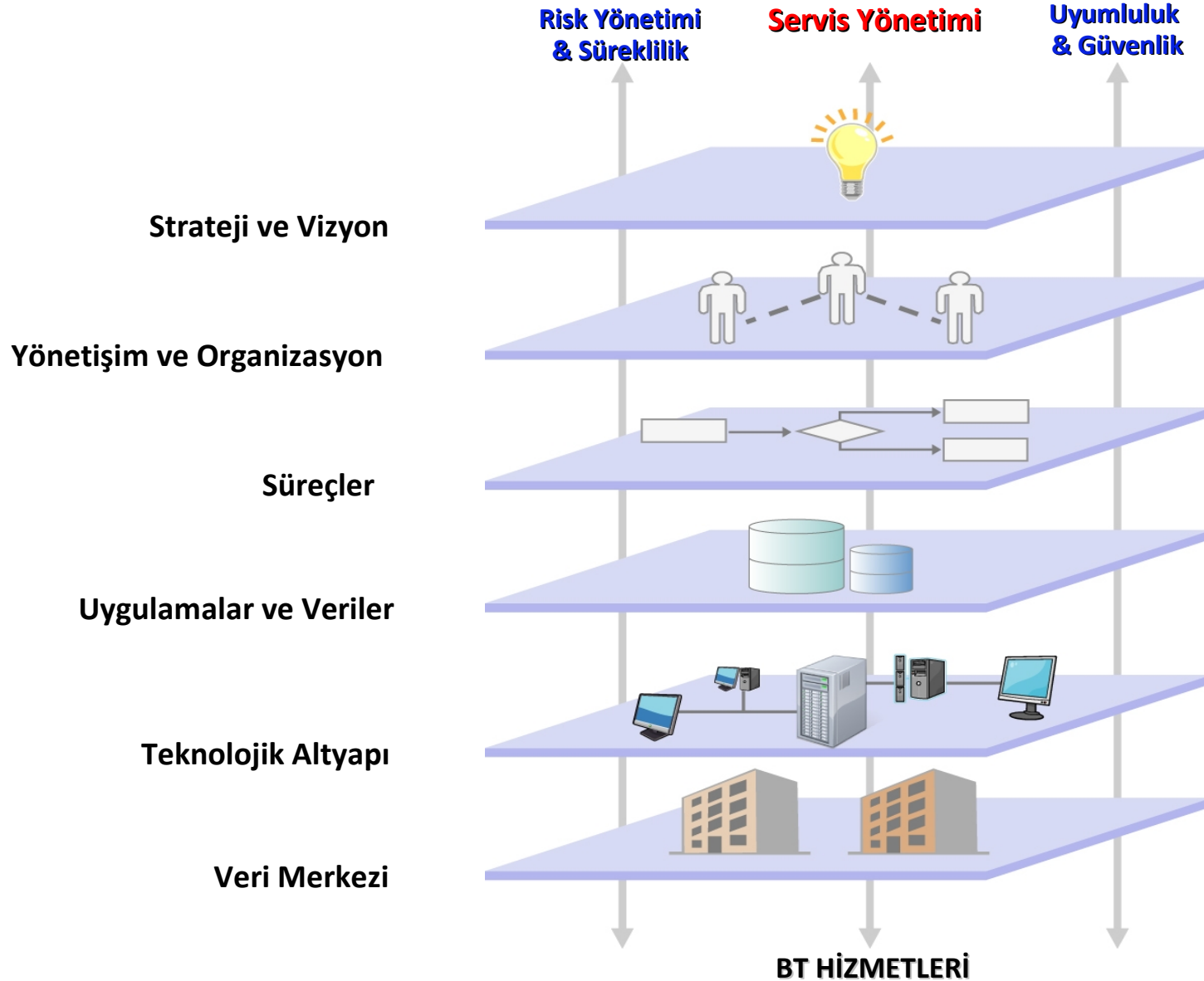


IBM Sizin İçin Ne Yapabilir?

Gündem

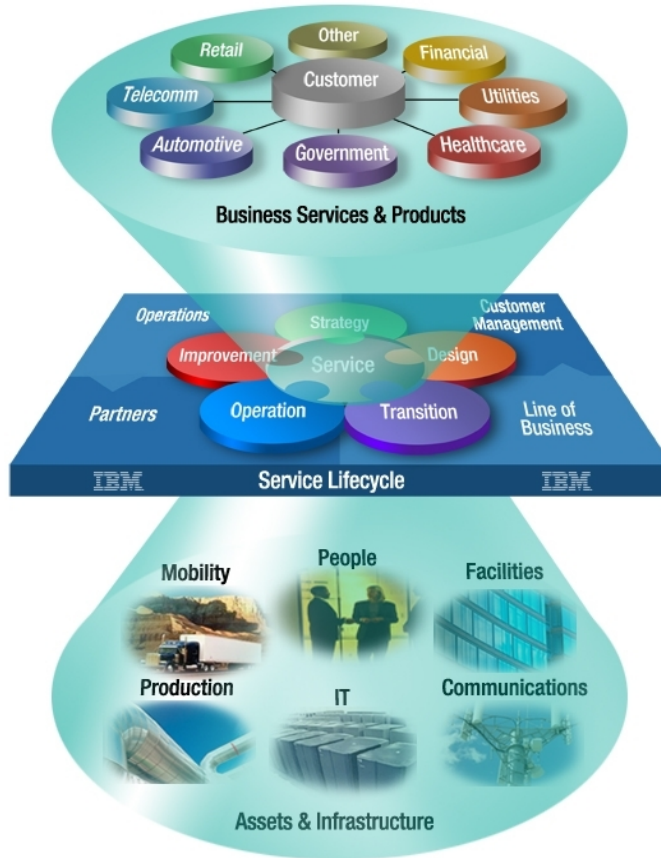
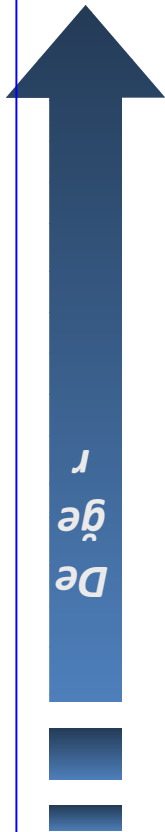
- Giriş
- BT Bugün Nerede ve Ne İfade Ediyor?
- “İş” Açısından Mevcut Durum
- BT Nasıl Daha İyi Yönetilir? BT Servis Yönetimi
- IBM Servis Yönetimi Vizyonu ve Hizmetleri

BT Hizmetleri ve IBM Çözümleri

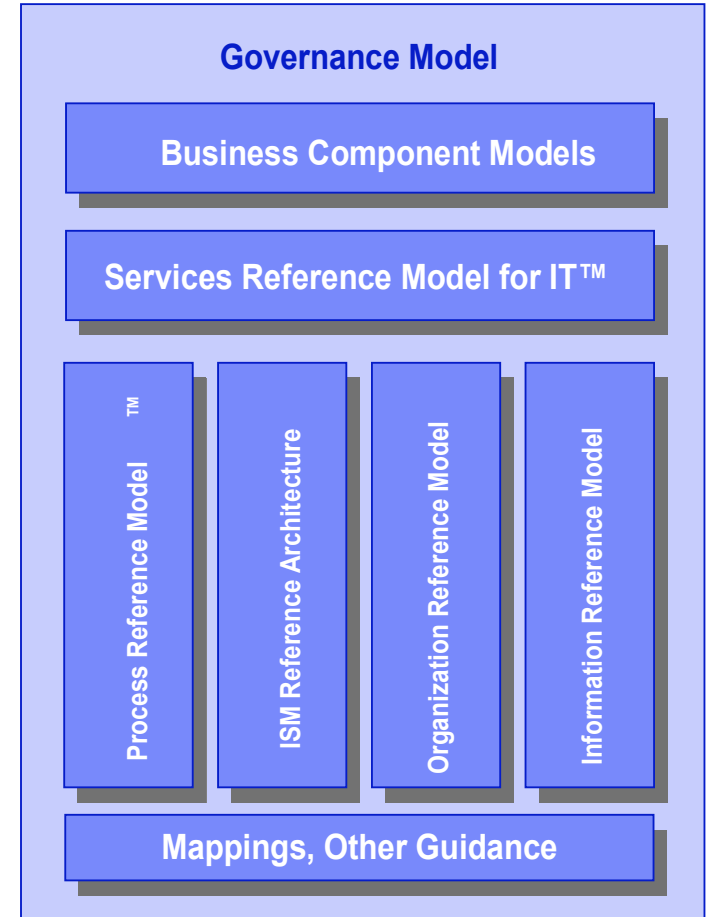


IBM'in BT Servis Yönetimi Vizyonu

Varlıklardan iş değerlerine dönüşüm



IBM Service Management Model™



IBM Süreç Referans Modeli

ITIL V3

COBIT V4

CMMI

eSCM-SP

ISO 27001

Manage IT

Governance & Management System	Customer Relationships	Direction	Realization	Transition	Operations	Resilience	Administration
IT Governance & Management System Framework	Stakeholder Requirements Management	IT Strategy	Solution Requirements	Change Management	Request Fulfillment	Compliance Management	Financial Management
IT Governance & Management System Capabilities	Service Marketing and Sales	IT Research and Innovation	Solution Design & Architecture	Release Management	Service Execution	Security Management	Supplier Management
IT Governance & Management System Operation	Service Catalog Management	Architecture Management	Solution Development & Integration	Deployment Management	Data Management	Availability Management	Service Pricing and Contract Administration
IT Governance & Management System Evaluation	Service Level Management	Risk Management	Solution Test	Configuration Management	Event Management	Capacity Management	Workforce Management
	Demand Management	Product Management	Solution Acceptance	Asset Management	Incident Management	Facilities Management	Knowledge Management
	IT Customer Transformation Management	Portfolio Management			Problem Management	IT Service Continuity Management	
	Customer Satisfaction Management	Program and Project Management			Identity and Access Management		

IBM BT Servis Yönetimi Hizmetleri & Çözümleri

Strateji

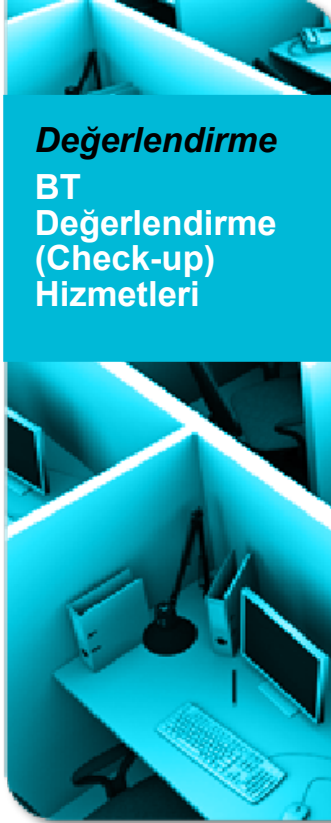
BT Stratejisi ve Servis Yönetimi Yol Haritası Hizmetleri



Yeni teknoloji ve iş gereksinimlerine uygun olarak BT stratejisinin ve servis yönetimi yol haritasının oluşturulması.

Değerlendirme

BT Değerlendirme (Check-up) Hizmetleri



BT yapısının süreçler, BT yönetimi, performans, izleme sistemleri vb başlıklarda değerlendirilmesi.

- BT Servis Yönetimi ve BT Süreçleri
- Maximo
- İzleme Sistemleri
- Ara Katman Yazılımları

Tasarım ve Uygulama

BT Servis Yönetimi Tasarım ve Uygulama Hizmetleri



BT süreçlerinin tasarlanması ve ürün kurulumlarının yapılması.

- BT Arakatman Yazılımları
- Uçtan Uca İzleme Çözümleri Hizmetleri

Uyumluluk

COBIT ve ISO27001 Uyumluluğu Hizmetleri



BT yapısının COBIT ve ISO27001 kapsamında daha yüksek olgunluk seviyelerine ulaşması için danışmanlık sağlanması.

Akademik



Diğer Modeller



SSM



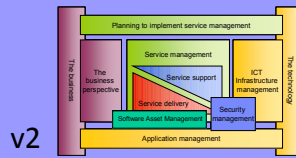
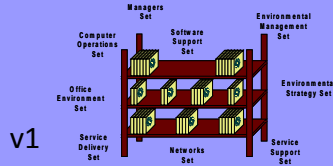
International Organization for Standardization



ISO IEC 20000

eSCM

ITIL



IBM Information Systems Management Architecture

IBM IT Process Model

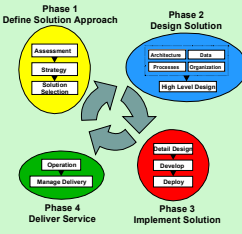
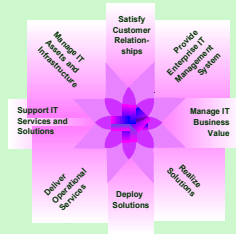
IBM Systems Management Solution Life Cycle

IBM Component Business Model for the Business of IT

IBM Process Reference Model for IT

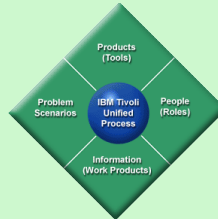
IBM Tivoli Unified Process

IBM



	Customer Engagement	Business Model	IT Business Model	IT Business Model	IT Business Model	IT Business Model	IT Business Model	IT Business Model	IT Business Model	IT Business Model
Planning										
Designing										
Implementing										

	Customer Engagement	Business Model	IT Business Model	IT Business Model	IT Business Model	IT Business Model	IT Business Model	IT Business Model	IT Business Model	IT Business Model
Planning										
Designing										
Implementing										



IBM BT Servis Yönetimi alanında derin tecrübeye ve kaynaklara sahiptir.

Sorular



धन्यवाद

Hindi

多謝

Traditional
Chinese

Thank You

English

Спасибо

Russian

Danke

German

Gracias

Spanish

شكراً

Arabic

Teşekkürler !

Obrigado

Portuguese

Mulum e

Romanian

多谢

Simplified
Chinese

Merci

French

SC

Grazie

Italian

ありがとうございました

Japanese

감사합니다

Korean



Learn more at ibm.com

Bülent EKUKLU
İş Geliştirme Yöneticisi
bulente@tr.ibm.com